



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa
Rentasa Maquinarias - Los Olivos, año 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Mabbel Alinna Tadeo Condezo

ASESORA:

Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA-PERÚ

2016-II

PÁGINA DEL JURADO

.....
Lessner Augusto León Espinoza

PRESIDENTE

.....
Mairena Fox Petronila Liliana

SECRETARIA

.....
Rodríguez Rodríguez Maribel

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres Pedro y Eva por su indiscutible respaldo, amor, tolerancia y fuerza, me han apoyado para poder llegar a este grado de mis estudios. Ellos han sido razón de mi vida y mi motivación para culminar el presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Un gran agradecimiento a nuestro asesor que con su profesionalismo me apoyaron a realizar este trabajo y a mis padres que me apoyan a cada momento para alcanzar mis metas.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mabbel Alinna Tadeo Condezo con DNI N° 71212699, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencia Empresariales, Escuela de Administración de, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así, mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo

Lima, 30 de Noviembre del 2016.

Mabbel Alinna Tadeo Condezo

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Rentasa Maquinarias e ingenieros SAC.,- Los Olivos, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración Empresas.

Mabbel Alinna Tadeo Condezo

DNI: 71212699

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	11
1.2.1 Antecedentes internacionales	11
1.2.2 Antecedentes nacionales	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema	19
1.4.1 Problema General	19
1.4.2 Problemas Específicos	20
1.5 Justificación del Estudio	20
1.6 Hipótesis	21
1.6.1 Hipótesis general	21
1.6.2 Hipótesis específicas	21
1.7. Objetivos	22
1.7.1. Objetivo general	22
1.7.2. Objetivos específicos	22
II. MÉTODO	23
2.1 Diseño de investigación	23
2.1.1 Tipo de investigación	23
2.1.2 Nivel de investigación	23
2.1..3 Método de investigación	24

2.2	Variables y operacionalización	24
2.2.1	Calidad de servicio	24
2.2.2	Satisfacción del cliente	26
2.2.3	Operacionalización de la variable	28
2.3	Población y muestreo	28
2.3.1	Población	28
2.3.2	Muestreo	29
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.4.1	Técnica	29
2.4.2	Instrumento de recolección de datos	30
2.4.3	Validez	30
2.4.4	Confiabilidad	30
2.5.	Métodos de análisis de datos	31
2.6.	Aspectos éticos	31
III.	RESULTADOS	32
IV.	DISCUSIÓN	41
V.	CONCLUSIÓN	45
VI.	RECOMENDACIONES	46
VII.	REFERENCIAS	47
ANEXOS		
A.	Instrumentos	51
B.	Matriz de consistencia	53
C.	Validación de los instrumentos	54

RESUMEN

La presente investigación titulada como “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa Rentasa Maquinarias e ingenieros SAC., Los Olivos, año 2016”, la finalidad de la investigación fue definir el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, la población estuvo compuesta por 80 clientes y se estableció una muestra de 66 clientes mediante el cálculo estadístico. Se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos, estuvo compuesta por 20 preguntas con escala tipo Likert. Este instrumento fue validado por expertos y se midió su fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, para medir el nivel de correlación de las variables se utilizó la prueba de Spearman. Los resultados logrados, son significativos entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Rentasa Maquinarias S.A.C.

Palabras claves: Calidad de servicio, Satisfacción, cliente.

ABSTRACT

The present research entitled "Quality of service and its relationship with customer satisfaction in the company Rentasa Maquinarias and engineers SAC., Los Olivos, year 2016", the purpose of the research was to define the degree of relationship between quality Service and customer satisfaction, the population was composed of 80 clients and a sample of 66 clients was established through statistical calculation. The survey technique was used and the questionnaire for data collection was composed of 20 questions with a Likert scale. This instrument was validated by experts and their reliability was measured using the Cronbach's alpha, to measure the level of correlation of the variables we used the Spearman test. The results obtained are significant between the quality of service and customer satisfaction of the company Rentasa Maquinarias S.A.C.

Keywords: Quality of service, Satisfaction, customer.